

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL « VENTE-REPRÉSENTATION »

ÉPREUVE E 2 – Unité 2

COMMUNICATION ORALE EN SITUATION DE VENTE

ÉLÉMENTS DE CORRIGÉ ANNEXE 3 – Sujet n°5 –

AXES D'ANALYSE	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
<p>1. La situation de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caractériser la situation. • Dégager les objectifs de la communication. 	<p>Première visite sur rendez-vous. La cliente a oublié le RDV. Première prise de contact avec Madame Poulard qui a repris le point de vente d'un ancien client.</p> <p>Pour l'acheteur : redynamiser son point de vente et fidéliser sa clientèle.</p> <p>Pour le vendeur : garder le contact avec le point de vente et proposer une animation sur le PDV pour répondre aux attentes de sa cliente.</p>
<p>2. La relation acheteur – vendeur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser le climat dans lequel se déroule la situation. • Repérer les différentes phases de l'échange. 	<p>Climat sympathique mais la cliente est peu motivée au début de l'entretien car elle manque de temps.</p> <p>1 à 8 : Accueil. 9...18...30 : Découverte du client et recherche des besoins par la technique de l'entonnoir. 31 : Proposition argumentée pour une animation sur le lieu de vente. 32-33 : Objection(temps) et réponse avec l'utilisation de la technique de la référence (39-41-49). 51-55 : Conclusion avec prise de rendez-vous pour l'animation. 49-57-59 : Prise de commande et confirmation. 61 : Fin de l'entretien sur une dégustation.</p>
<p>3. Les acteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'acheteur <ul style="list-style-type: none"> - Replacer le client dans une typologie, le caractériser. - Cerner les éléments de la personnalité du client, ses motivations. • Le vendeur <ul style="list-style-type: none"> - Apprécier l'adaptation du représentant à la situation. 	<p>Client professionnel (caviste) qui a l'expérience de la gestion d'un point de vente identique. Elle est débordée mais prend néanmoins le temps d'écouter le vendeur.</p> <p>Le vendeur sait s'adapter au contexte (cliente débordée) en allant à l'essentiel. Il propose une dégustation « clé en main » («... je m'occupe de tout à 100 %... »).</p>